



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Genesys Customer Experience User's Guide

Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif)

4/8/2025

Contents

- 1 Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif)
 - 1.1 Explications sur le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif)
 - 1.2 Invites du Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif)
 - 1.3 Attributs utilisés dans le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif)
 - 1.4 Mesures utilisées dans le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif)

Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif)

Cette page explique comment utiliser le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif) (dossier **Agents**) pour obtenir des informations détaillées sur l'utilisation du temps actif de chaque agent.

Explications sur le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif)

Agent Summary Activity Report (Active)															
Tenant	Media Type	Agent Name	Day	% Occupancy	Active Time (Fmt)	Ready Time (Fmt)	Not Ready Time (Fmt)	Busy Time (Fmt)	Wrap Time (Fmt)	Other State Time (Fmt)	% Ready Time	% Not Ready Time	% Busy Time	% Wrap Time	% Other State Time
Environment	Voice	, A6001_sip (A6001_sip)	2011-04-11	57.15%	00:30:05	00:10:11	00:06:19	00:13:35	00:00:00	00:00:00	33.85%	21.00%	45.15%	0.00%	0.00%
		, A6002_sip (A6002_sip)	2011-04-11	58.90%	00:25:45	00:08:14	00:05:43	00:11:48	00:00:00	00:00:00	31.97%	22.20%	45.83%	0.00%	0.00%
		, A6003_sip (A6003_sip)	2011-04-11	55.29%	00:23:01	00:04:43	00:12:28	00:05:50	00:00:00	00:00:00	20.49%	54.16%	25.34%	0.00%	0.00%
Agent Summary Activity Report (Active)															
				% Occupancy	Active Time (Fmt)	Ready Time (Fmt)	Not Ready Time (Fmt)	Busy Time (Fmt)	Wrap Time (Fmt)	Other State Time (Fmt)	% Ready Time	% Not Ready Time	% Busy Time	% Wrap Time	% Other State Time
				57.15%	00:30:05	00:10:11	00:06:19	00:13:35	00:00:00	00:00:00	33.85%	21.00%	45.15%	0.00%	0.00%
				58.90%	00:25:45	00:08:14	00:05:43	00:11:48	00:00:00	00:00:00	31.97%	22.20%	45.83%	0.00%	0.00%
				55.29%	00:23:01	00:04:43	00:12:28	00:05:50	00:00:00	00:00:00	20.49%	54.16%	25.34%	0.00%	0.00%
				51.61%	00:08:49	00:04:16	00:00:00	00:04:33	00:00:00	00:00:00	48.39%	0.00%	51.61%	0.00%	0.00%
				99.73%	01:41:03	00:00:16	00:01:10	01:39:37	00:00:00	00:00:00	0.26%	1.15%	98.58%	0.00%	0.00%
				70.15%	00:01:50	00:00:20	00:00:43	00:00:47	00:00:00	00:00:00	18.18%	39.09%	42.73%	0.00%	0.00%
				59.00%	00:01:42	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	76%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Ce rapport fournit une répartition des durées passées par un agent dans différents états (Prêt, Non prêt, Occupé et Autre) pour un type de média spécifique, indiquant le temps total d'interaction de l'agent (temps passé à traiter des interactions).

Ce rapport permet de comprendre le temps d'activité total des agents dans chaque état par type de média. Le rapport suit un large éventail de mesures, ventilées en fonction de la *quantité* et du *pourcentage* du temps actif passé dans chaque état.

Pour avoir une meilleure idée de ce à quoi ressemble ce rapport, affichez un exemple de sortie du rapport :

[HRCXIAgentSummaryActivityReport\(Active\).pdf](#)

Les tableaux suivants expliquent les invites que vous pouvez sélectionner lorsque vous générez le rapport, ainsi que les mesures et les attributs qui sont représentés dans le rapport :

Invites du Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif)

Invite	Description
Filtre date prédéfini	Dans la liste pratique des intervalles de temps de roulement prédéfinis, sélectionnez un intervalle s'étendant sur un jour ou plus sur lequel axer le rapport.
Date de début	Sélectionnez le premier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport.
Date de fin	Sélectionnez le dernier jour pour lequel rassembler des données dans le rapport.
Groupe d'agents	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs groupes à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Agent	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs agents à partir desquels rassembler des données pour le rapport.
Type de média	Vous pouvez sélectionner le type de média à inclure dans le rapport—par exemple : VOIX, E-MAIL et CHAT.
Locataire	Pour les environnements à locataires multiples, vous pouvez sélectionner les locataires pour lesquels inclure les données dans le rapport.

Attributs utilisés dans le Rapport récapitulatif d'activité d'agent (actif)

Attribut	Description
Locataire	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport selon le locataire.
Type de média	Cet attribut permet d'organiser les données selon le type de média de l'interaction : VOIX, E-MAIL et CHAT, par exemple.
Nom de l'agent	Cet attribut permet d'organiser les données selon certains attributs de l'agent associé à l'interaction.
Jour	Cet attribut permet d'organiser les données comprises dans l'intervalle du rapport en fonction d'un jour spécifique d'un mois et d'une année donnés. Les valeurs journalières sont présentées au format AAAA-MM-JJ.

Mesures utilisées dans le Rapport récapitulatif d'activité d'agent

(actif)

Mesure	Description
% Occupation	<p>Pourcentage de temps pendant lequel l'état de cet agent était Occupé, dans l'intervalle, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle de la session active de l'agent sur un canal de média donné.</p> <p>Cette mesure reflète le pourcentage de temps que les agents ont réellement passé à traiter des interactions par rapport à leur temps de disponibilité ou d'inactivité. Cette mesure s'obtient en soustrayant du temps actif les temps Prêt et Non prêt, puis en divisant le résultat par la différence entre le temps actif et le temps pas prêt.</p>
Durée Actif (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS) attribuable à l'intervalle entre le début et la fin des sessions de connexion de cet agent sur un canal de média donné. Dans le scénario dans lequel un agent se connecte à plusieurs commutateurs, DN (numéros de répertoire) et/ou files d'attente, cette mesure commence au moment où l'agent se connecte au premier commutateur/DN/file d'attente (si la connexion se situe dans l'intervalle) et se termine au moment où l'agent n'est plus connecté à aucun commutateur/DN/file d'attente (si la déconnexion se situe dans l'intervalle).</p> <p>Remarque : Si l'agent n'est pas contraint de se déconnecter à la fin du jour du calendrier, la durée de connexion est divisée sur les deux jours.</p>
Temps Prêt (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel cet agent était à l'état Prêt pour un type de média donné.</p>
Temps Pas prêt (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état Non prêt pour un canal de média donné (y compris la durée Ne pas déranger, si elle est configurée), qu'un motif ait été indiqué ou non.</p>
Temps occupé (Fmt)	<p>Durée totale (HH:MM:SS) de toutes les activités de traitement des interactions, y compris le temps associé à des demandes de consultation reçues par l'agent, mais sans le temps passé à du travail post-appel.</p>
Temps post-appel (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS), durant l'intervalle, que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel, que le motif d'entrée dans cet état ait été ou non lié à une interaction.</p>
Temps état inconnu (Fmt)	<p>Temps total (HH:MM:SS) pendant lequel l'état de cet agent n'était ni Prêt, ni Non prêt après la connexion à un canal de média donné. Cette situation se produit généralement lors de la première connexion si le commutateur, par exemple, ne met pas de force les agents à l'état Prêt lors de leur connexion.</p>

Mesure	Description
% Temps Prêt	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, pendant lequel l'état de cet agent a été Prêt, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent sur un canal de média donné.
% Temps Pas prêt	Pourcentage de temps, durant l'intervalle, pendant lequel l'état de cet agent était Non prêt, par rapport à la durée totale, durant l'intervalle, de la session active de l'agent sur un canal de média donné.
% Temps occupé	Pourcentage de temps de toutes les activités de traitement des interactions.
% Temps post-appel	Pourcentage de temps que cet agent a passé à l'état de traitement post-appel (délai entre appels) durant l'intervalle, par rapport à la durée totale de la session active de l'agent durant l'intervalle.
% Temps état inconnu	Pourcentage du temps passé par l'agent dans un état autre que ceux listés dans le rapport.